Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0490

(mr. A.J. van Putten, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden, en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	28 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI 1 februari 2023

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Bij het afwegen van de belangen van de bank bij het in stand houden van de registraties en het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties, komt de commissie tot het oordeel dat het niet gerechtvaardigd is dat de registraties voor de totale duur van vijf jaar in het CKI zichtbaar blijven. De BKR-registraties moeten daarom op 21 oktober 2024 uit het CKI verwijderd worden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam], Center of Expertise BKR.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank met een roodstandfaciliteit. Daarnaast heeft hij in 2001 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank met een limiet van € 27.000,-. In 2013 heeft hij nog een doorlopend krediet afgesloten bij de bank, dit keer met een limiet van € 5.001,-.

2.2 In 2013 is de consument gescheiden van zijn toenmalige partner. In 2014 is hij verhuisd naar de woning van zijn nieuwe partner.

2.3 Begin 2017 is er een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening van de consument. Als gevolg daarvan is ook een achterstand ontstaan in de verschuldigde maandelijkse termijnen voor de beide doorlopende kredieten.

2.4 Op 16 mei 2017 heeft de bank de consument een bericht verstuurd via de digitale omgeving van de bank, waarin zij hem heeft gesommeerd de achterstand voor het doorlopend krediet te voldoen. In het bericht is opgenomen:

> *"U heeft een achterstand in de termijnbetaling op uw Doorlopend Krediet. Kunt u dit alsnog betalen, doe dit dan zo snel mogelijk. Is er iets in uw situatie gewijzigd waardoor betalen op dit moment niet lukt? Neemt u dan contact met ons op dan zoeken we samen een oplossing. (…)*
>
> *Achterstand betalen*
>
> *|+Maak € 200,04 over naar Betaalrekening [rekeningnummer] op naam van [de bank]. ||Vermeld hierbij het contractnummer [nummer].+*
>
> *(…)*
>
> *Melding bij Bureau Krediet Registratie*
>
> *|+Wij zijn verplicht om langdurige betalingsachterstanden te melden bij Bureau Krediet Registratie (BKR). (…)"*

2.5 Een bericht met dezelfde strekking is nogmaals verstuurd voor het andere doorlopende krediet dat door de consument is afgesloten.

2.6 Op 28 december 2017 heeft de bank de consument een bericht verstuurd via de digitale omgeving en hem gesommeerd de achterstand op de betaalrekening te voldoen. In het bericht is het volgende opgenomen:

> *"U heeft een ongeoorloofd tekort op uw Betaalrekening [rekeningnummer]. Wij hebben u eerder gevraagd om dit tekort aan te vullen, maar dit is nog niet gebeurd. U staat nu € 1.108,51 rood.*

Wanneer melden wij bij het BKR?

|+ING is verplicht om betalingsachterstanden die langer dan vier maanden duren te registreren bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. ||Het is belangrijk een registratie bij het BKR te voorkomen, omdat een registratie nog vijf jaar blijft staan nadat u het tekort heeft aangevuld. ||Deze registratie kan invloed hebben op uw bestaande en nieuwe financieringen.

Voorkomen melding bij BKR

|+U kunt de melding bij het BKR voorkomen door uw saldotekort binnen twee weken na ontvangst van deze brief volledig te betalen. (…)"

2.7 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank op 4 juni 2017 een achterstandscode "A" laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) voor de doorlopende kredieten. Op 18 januari 2018 heeft de bank ook een achterstandscode laten registeren voor de betaalrekening. Daarnaast is het dossier door de bank overgedragen aan een incasso-bureau.

2.8 De consument heeft de achterstand op de betaalrekening op 21 januari 2019 voldaan. Per die datum is door de bank een herstelcodering "H" laten registeren in het CKI van het BKR.

2.9 Op 1 mei 2019 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 laten registreren in het CKI van het BKR voor de doorlopende kredieten.

2.10 De betaalrekening met roodstandfaciliteit is op 6 juli 2020 door de bank opgeheven. De bank heeft per die datum een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI.

2.11 De consument heeft in 2020 contact opgenomen met het incassobureau en een betaalregeling getroffen. Op 21 oktober 2022 is de achterstand voor beide kredieten, op dat moment respectievelijk € 6.121,81 en € 2.429,97, volledig terugbetaald. Per die datum heeft de bank een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI.

De klacht en vordering

2.12 De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties op zijn naam. Hij stelt in de eerste plaats dat niet is voldaan aan de vereisten voor het registreren van een achterstandscodering. De brieven over de achterstanden zijn verstuurd naar zijn oude adres. Via PostNL heeft hij zijn adreswijziging in 2014 doorgegeven. De berichten in de digitale omgeving van de bank hebben hem niet bereikt, omdat hij geen gebruik maakt van internetbankieren en zijn berichteninbox niet leest. De consument kan niet goed omgaan met digitale technologie. E-mails over de berichten in de berichteninbox hebben hem ook niet bereikt omdat hij niet alle e-mails leest.

In het telefonisch contact dat hij met de bank of met het incassobureau had is geen melding gemaakt van een mogelijke BKR-registratie.

2.13 In de tweede plaats stelt de consument dat zijn belang bij het verwijderen van de BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is, dat deze niet langer in stand kunnen blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:

- In 2006 is de financiële situatie van de consument verslechterd nadat de toenmalige partner van de consument hem en zijn twee zoons plots achterliet. Hierdoor moest de consument in zijn eentje de lasten dragen. Dit is nog lange tijd goed gegaan, tot in 2013 ook zijn tweede relatie stuk liep. De consument was in die periode net begonnen bij een nieuwe werkgever, maar door zijn privé-omstandigheden is zijn contract niet verlengd. Hierdoor viel zijn inkomen weg en zijn er achterstanden ontstaan. De consument heeft zijn woning moeten verkopen.

- Nadat hij zijn huidige partner heeft ontmoet, is hij bij haar ingetrokken en heeft hij de rol van huisman op zich genomen. Zijn eigen bankrekening had hij niet meer nodig, waardoor hij de achterstanden die zijn ontstaan niet heeft opgemerkt. De communicatie over de achterstanden is naar zijn oude adres verstuurd en de berichten in de digitale omgeving van de bank hebben hem niet bereikt omdat hij geen gebruik maakt van internetbankieren. Als hij op de hoogte was geweest van de achterstanden had hij deze direct kunnen inlopen of een regeling kunnen treffen.

- Op enig moment heeft de consument geprobeerd zijn bankpas te gebruiken. Toen is hij erachter gekomen dat zijn betaalrekening was opgeheven. Hierover heeft hij contact gezocht met de bank, waarna hij op de hoogte is geraakt van de openstaande achterstanden. De consument heeft vervolgens een betalingsregeling getroffen met het incassobureau. Ook tijdens dat contact zijn de BKR-registraties niet ter sprake gekomen. Zijn huidige partner had de achterstand ineens kunnen voldoen, maar de consument heeft dat tegengehouden omdat hij een betaalregeling had getroffen en het als zijn eigen verantwoordelijkheid zag deze na te komen. Als hij had geweten dat er een BKR-registratie zou volgen dan had hij de schuld met behulp van zijn partner eerder afgelost. Pas nadat hij met zijn partner een hypotheekaanvraag heeft gedaan zijn de BKR-registraties aan het licht gekomen. Daarna is ook de volledige schuld afbetaald.

- De schuld is nu afbetaald en andere problematische schulden heeft hij niet en zijn er ook nooit geweest. De consument is huisman en had daarom een tijd lang geen inkomen uit werk. Op 1 februari 2023 heeft hij de pensioengerechtigde leeftijd bereikt en heeft hij recht op een goede pensioenuitkering van € 6.886,99 bruto per maand. Daarnaast heeft zijn partner een goed lopende onderneming waarmee zij een goed inkomen verdient. Samen zijn zij financieel zeer stabiel. De consument wil zich graag richten op de toekomst met zijn partner en het verleden achter zich laten. Ook willen zij samen een woning kopen om dichterbij de kinderen te kunnen wonen. Door de BKR-registraties kan de consument niet verder met zijn leven.

Het verweer

2.14 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de registraties op 21 oktober 2024 uit het CKI moet laten verwijderen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat de bank een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Als een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de bank daar melding van maken en wordt een H-codering geregistreerd. De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij de gehele vordering heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld bij het BKR.[4]

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 38 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan in de aan de bank verschuldigde maandelijkse termijnen. Wat de voor de achterstandscodering vereiste vooraankondigingsbrief betreft, overweegt de commissie het volgende. De bank en de consument zijn met elkaar overeengekomen dat de bank berichten aan de consument via de digitale berichteninbox in de online omgeving van de bank stuurt. Daarom is niet relevant dat de consument heeft gesteld de brieven over de achterstanden niet te hebben ontvangen. De bank heeft aangetoond dat zij de consument door middel van een bericht via de berichteninbox op 16 mei 2017 heeft geïnformeerd over de achterstanden voor de doorlopende kredieten en haar verplichting om daarvan melding te maken bij het BKR. De bank heeft verder toegelicht dat naast het bericht in de berichteninbox ook altijd een bericht aan het bij de bank bekende e-mailadres wordt verzonden met de melding dat er een bericht klaarstaat in de berichteninbox. Als het bericht niet wordt geopend, wordt nogmaals een e-mail verzonden.

3.4 Uit de stukken blijkt dat de consument met de bank is overeengekomen dat de bank digitaal met de consument zal communiceren. Of de adreswijziging goed is doorgekomen bij de bank is daarom niet relevant. De consument had via de Mobiel Bankieren app toegang tot de berichteninbox van de bank. Bovendien heeft de bank ook per e-mail aan de consument berichten gestuurd. Gelet daarop kan de consument de bank niet tegenwerpen dat hij niet goed kan omgaan met digitale technologie en de berichten in de berichteninbox en de meldingen daarvan die per e-mail aan hem zijn verzonden niet heeft gelezen. Dit ligt in de gegeven omstandigheden in de risicosfeer van de consument. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldaan aan het vereiste van het sturen van een vooraankondigingsbrief.

3.5 Ten aanzien van de bijzonderheidscodes 2 stelt de commissie vast dat de vorderingen volledig zijn opgeëist. Nadat de consument de achterstand op de betaalrekening heeft voldaan is conform het reglement een herstelmelding in het CKI geregistreerd. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank heeft voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registraties zijn daarom terecht geplaatst.

Belangenafweging

3.6 De consument heeft verder gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.8 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.9 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.10 De door de consument aangevoerde belangen en omstandigheden die volgens hem aanleiding geven de registraties te verwijderen zijn hiervoor onder 2.12 en 2.13 weergegeven. De bank heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. Het doel van kredietregistratie is tweeledig. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het BKR voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Een BKR-registratie dient dus zowel ter bescherming van cliënt als ter bescherming van de financiële sector. Alleen onder bijzondere of zwaarwegende omstandigheden kan besloten worden om een terechte BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. De wens van de consument en zijn partner om een woning te kopen is daarvoor onvoldoende. De bank wijst er daarnaast op dat ook meeweegt dat de consument vijf jaar heeft gedaan over het terugbetalen van de schuld.

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Zijn stelling dat hij niet op de hoogte was van de achterstanden kan de bank niet plaatsen, omdat er veelvuldig contact is geweest over de achterstanden. Een verhuizing kan er niet toe leiden dat de achterstanden uit het oog worden verloren. Pas in 2020 is het gelukt een betalingsregeling tot stand te brengen, die de consument bovendien niet volledig is nagekomen. De registraties dienen daarom te blijven staan, aldus de bank.

3.11 De commissie komt tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaarwegend is dat de registraties nog voor de volledige termijn van vijf jaar in het CKI zichtbaar moeten blijven. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De consument heeft de achterstanden pas relatief kort geleden voldaan en heeft daar vijf jaar over gedaan. Er is sprake geweest van een langdurige periode waarin de consument niet in staat was de achterstanden in te lopen. Ook is hij de in 2020 overeengekomen betalingsregeling niet volledig volgens afspraak nagekomen. Daar staat tegenover dat de consument heeft aangetoond dat hij vanaf 1 februari 2023 aanspraak maakt op een goed pensioen en daarnaast geen andere achterstanden of problematische schulden heeft. Er kan daarmee gesproken worden van een stabiele financiële situatie. Ten aanzien van het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties overweegt de commissie het volgende. Hoewel niet is gebleken dat er een noodzaak is voor het kopen van een woning, erkent de commissie het door hem aangevoerde belang om de slechte periode die hij heeft doorgemaakt achter zich te laten en zich te richten op de toekomst, waarbij ook het kopen van een nieuwe woning met zijn partner om dichterbij de kinderen te kunnen wonen een rol speelt.

3.12 Alle omstandigheden van het geval tegen elkaar afwegend komt de commissie tot de conclusie dat het niet gerechtvaardigd is dat de registraties voor de volledige duur van vijf jaar zichtbaar blijven in het CKI. De commissie bepaalt daarom dat de BKR-registraties op naam van de consument op 21 oktober 2024 uit het CKI moeten worden verwijderd.

3.13 Ten aanzien van de BKR-registraties met betrekking tot de betaalrekening merkt de commissie op dat deze registraties conform het Algemeen Reglement CKI op 21 januari 2024 uit het CKI moeten worden verwijderd, vijf jaar na registratie van de herstelmelding.[6]

[6] Artikel 14 lid 5 reglement CKI.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de BKR-registraties in het CKI op naam van de consument met betrekking tot de doorlopende kredieten op 21 oktober 2024 moet laten verwijderen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 februari 2023 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 februari 2023

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(…)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. *Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.*

3. *Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.*

4. *De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.*

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

2. *De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*

3. *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*

4. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Artikel 4

Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) "persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

2) "verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(…)

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

Artikel 21 Recht van bezwaar

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(…)